

[Date of extinction of right]

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-171880

(43)公開日 平成10年(1998) 6月26日

(51)Int.Cl.⁹
G 0 6 F 17/60
17/00
G 0 7 G 1/12 3 2 1

F I
G 0 6 F 15/21 3 1 0 Z
G 0 7 G 1/12 3 2 1 L
G 0 6 F 15/20 N
15/21 3 4 0 Z

審査請求 有 請求項の数 4 O L (全 6 頁)

(21)出願番号 特願平8-330022

(22)出願日 平成8年(1996)12月10日

(71)出願人 000004237

日本電気株式会社

東京都港区芝五丁目7番1号

(72)発明者 松本 博

東京都港区芝五丁目7番1号 日本電気株式会社内

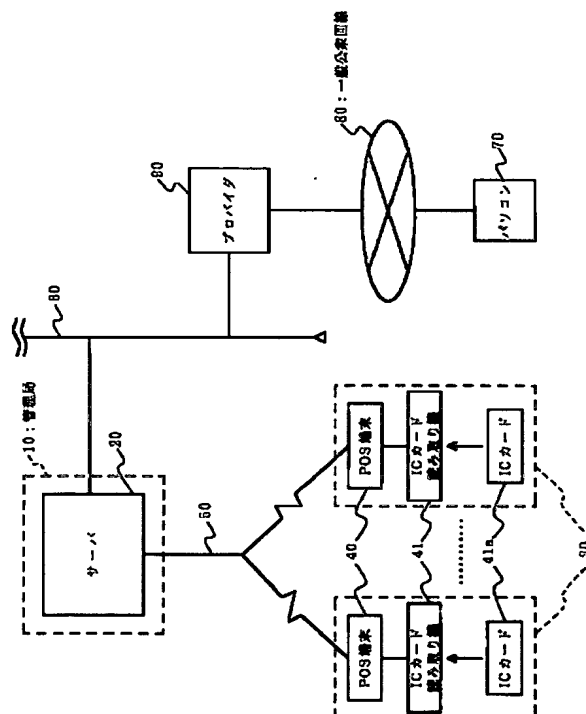
(74)代理人 弁理士 渡辺 喜平

(54)【発明の名称】 ポイント管理装置

(57)【要約】

【課題】 何れの商品が売れ筋であるかという市場調査を行うことはできるものの、将来、顧客がどのような商品の登場を望んでいるか等の潜在ニーズについては知り得なかった。

【解決手段】 管理局10のサーバ20と、複数の地域に散在する小売店30のPOS端末40とを公衆デジタル回線50を用いて接続して各小売店30における販売実績情報を収集するとともに、サーバ20をインターネットに接続してホームページを開設し、当該ホームページにて顧客の需要情報を収集するようにしたため、単なる市場調査のみならず、顧客の潜在ニーズに関する情報についても取得することが可能なポイント管理装置を提供することができる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 所定のネットワーク上で稼働するポイント管理装置であって、顧客の需要情報を上記ネットワーク経由で取得する需要情報取得手段と、顧客に対する販売実績を上記ネットワーク経由で取得する販売実績取得手段と、上記販売実績と需要情報に応じて所定のポイントを付与するとともに、各顧客についての累計ポイントを記憶するポイント記憶手段と、同ポイント記憶手段に記憶される各顧客の累計ポイント进行操作することが可能なポイント操作手段とを具備し、販売実績とともに需要実績を管理することを特徴とするポイント管理装置。

【請求項2】 上記請求項1に記載のポイント管理装置において、上記需要情報取得手段は、ネットワーク上での個人識別情報を取得可能であり、当該ポイント管理装置は、同個人識別情報に基づいて各顧客に対する累計ポイントを管理することを特徴とするポイント管理装置。

【請求項3】 上記請求項2に記載のポイント管理装置において、上記ポイント操作手段は、所定の記憶媒体から情報を読み取る情報読取手段を備え、上記個人識別情報を記憶させた記憶媒体から取得した情報に基づいて各顧客の累計ポイントの操作を行うことを特徴とするポイント管理装置。

【請求項4】 上記請求項1～請求項3のいずれかに記載のポイント管理装置において、当該ポイントサービス装置は、インターネット上に存在し、上記需要情報取得手段は、インターネット上のホームページにて顧客からの需要情報を取得することを特徴とするポイント管理装置。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】 本発明は、顧客に対するサービスポイントの管理を行うポイント管理装置に関し、特に販売実績とともに需要実績をも同時に管理することのできるポイント管理装置に関する。

【0002】

【従来の技術】 従来、この種のポイント管理装置として、特開昭63-14297号公報に開示されたものが知られている。同公報においては、POS端末における顧客の購入額に応じてポイントを付与するとともに、各顧客の累計ポイントを記憶し、同累計ポイントが所定ポイント以上となったら、所定金額分だけ顧客に還元する構成になっている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 しかしなら、上述した従来のポイント管理装置においては、次のような課題が

あった。すなわち、上記POS端末における売上金額に対してポイントを付与するため、何れの商品が売れ筋であるかという市場調査を行うことはできるものの、将来、顧客がどのような商品の登場を望んでいるか等の潜在ニーズについては知り得なかった。

【0004】 本発明は、上記課題をかんがみてなされたもので、単なる市場調査のみならず、顧客の潜在ニーズに関する情報についても取得することが可能なポイント管理装置の提供を目的とする。

【0005】

【課題を解決するための手段】 上記目的を達成するため、請求項1にかかる発明は、所定のネットワーク上で稼働するポイント管理装置であって、顧客の需要情報を上記ネットワーク経由で取得する需要情報取得手段と、顧客に対する販売実績を上記ネットワーク経由で取得する販売実績取得手段と、上記販売実績と需要情報に応じて所定のポイントを付与するとともに、各顧客についての累計ポイントを記憶するポイント記憶手段と、同ポイント記憶手段に記憶される各顧客の累計ポイント进行操作することが可能なポイント操作手段とを備えた構成としてある。

【0006】 ポイント管理装置とは、情報を提供した顧客に対してある種のポイントを付与し、顧客ごとの累積ポイントを管理する装置のことであり、かかる装置の使用側としては、同累積ポイントに応じて顧客に対して金銭的な還元を行うなどのメリットを与えるといったことが、ごく一般的に行われている。ここにおいて、情報を提供するというものの、顧客が積極的に情報を提供する場合と、顧客にとっては情報を提供したという意識はなくても結果として情報として供される場合とがある。

【0007】 例えば、前者については、アンケートあるいはご意見箱といったものが相当し、これにより顧客が今後どのような商品の登場を望んでいるかという需要情報を把握することが可能である。一方、後者については、いわゆるPOSシステムがそれに相当し、販売実績に基づいて市場動向を把握し、在庫管理などを効率的に行うことが可能となる。

【0008】 本発明は、かかる需要情報及び販売実績をネットワークを用いて管理するポイント管理装置であり、同ネットワーク経由で、需要情報を上記需要情報取得手段にて取得するとともに、販売実績を上記販売実績取得手段にて取得する。需要情報取得手段とは、例えば、一般ユーザがアクセス可能な広域ネットワークに、ホストコンピュータを設置してある種のアクセスポイントを設け、顧客に対して同アクセスポイントに所定のアンケートを設けて書き込みを行わせるようなことを考えれば良いし、販売実績取得手段とは、販売実績をホストコンピュータで一括管理する既存のPOSシステムを考えれば良い。

【0009】 もちろん、上記需要情報取得手段を有する

ホストコンピュータと、上記販売実績取得手段を有するホストコンピュータとを別体として設けても良いし、一のホストコンピュータで同需要情報取得手段と販売実績取得手段とを有するようにしても良いが、説明を簡略化するため、後者の構成に基づいて、以下、説明を行う。

【0010】上述したようにして取得した需要情報及び販売実績に応じて、上記ポイント記憶手段は、顧客ごとに所定のポイントを付与して記憶する。これについては、上記ホストコンピュータにおいて、既存のデータベースやアプリケーションを用いるなどの種々の既知技法を適用することができる。

【0011】そして、ある顧客におけるポイントが累計され、所定ポイント以上となったら、ポイント管理装置の使用者は、上述したように金銭的な還元を行うなどのメリットを顧客に対して与える。このとき、顧客の累計ポイントを参照したり、更新したりといった累計ポイント进行操作することが必要となり、かかる操作をポイント操作手段にて行う。具体的には、上記ホストコンピュータに接続されたPOS端末に、かかるポイント操作用のアプリケーションを組み込むことを考えれば良い。

【0012】ところで、需要情報及び販売実績を提供した顧客を一意に識別することができなければ、顧客ごとの累積ポイントの管理を行うことはできない。むしろ上述したアンケートに顧客の氏名、住所等の書き込みを行わせれば、誰がどのような需要情報を提供したかということを検知することが可能であり、これらの情報に基づいて各顧客の累積ポイントを管理することも可能である。しかしながら、ネットワーク上では、ユーザを識別するためのユーザID等の既存の個人識別情報が存在するため、かかるネットワーク上の個人識別情報を利用すれば好適である。

【0013】そこで、請求項2にかかる発明は、上記請求項1に記載のポイント管理装置において、上記需要情報取得手段は、ネットワーク上での個人識別情報を取得可能であり、当該ポイント管理装置は、同個人識別情報に基づいて各顧客に対する累計ポイントを管理する構成としてある。ここにいう個人識別情報とは、少なくともある顧客を特定することができるネットワーク上の情報のことを意味し、上述したとおりユーザIDはもちろんのこと、顧客が使用するパソコン等のネットワーク接続装置のネットワークアドレスをも含むものとする。

【0014】また、請求項3にかかる発明は、上記請求項2に記載のポイント管理装置において、上記ポイント操作手段は、所定の記憶媒体から情報を読み取る情報読取手段を備え、上記個人識別情報を記憶させた記憶媒体から取得した情報に基づいて各顧客の累計ポイントの操作を行う構成としてある。すなわち、ポイント操作手段にて累計ポイント进行操作するにあたり、その都度、上記個人識別情報を手入力することなく、同個人識別情報を記憶せしめたICカード等の記憶媒体から取得する。

【0015】さらに、請求項4にかかる発明は、上記請求項1～請求項3のいずれかに記載のポイント管理装置において、当該ポイントサービス装置は、インターネット上に存在し、上記需要情報取得手段は、インターネット上のホームページにて顧客からの需要情報を取得する構成としてある。今日、インターネットは、一般家庭に広く普及しているため、顧客は自宅に居ながらにして、ホームページにて提供されるアンケート等に回答し、ポイントを累積する。

【0016】

【発明の実施の形態】以下、図面にもとづいて本発明の実施形態を説明する。図1は、本発明の一実施形態にかかるポイント管理装置をブロック図により示している。同図において、ポイント管理装置は、管理局10のサーバ20と、複数の地域に散在する小売店30のPOS端末40とから構成され、サーバ20と各POS端末40との間を適当な接続機器を介して公衆デジタル回線にて接続し、全体として広域ネットワーク(WAN)を構築してあるとともに、サーバ20は、専用線60を介してインターネットに接続してある。

【0017】本実施形態においては、公衆デジタル回線50を介して管理局10と小売店30とを接続してあるが、特にこの構成に限定されることはなく、少なくとも管理局10と小売店30との間で通信することができれば良い。従って、専用線を用いて接続しても良いし、公衆アナログ回線を用いて接続しても良く、適宜変更可能である。

【0018】図2は、サーバ20における入出力を概略図により示している。同図において、サーバ20は、図示しない複数のアプリケーションやデータファイル等を駆使してインターネット上にホームページ21を開設しており、ホームページ21にて顧客からの需要情報に関するアンケート21aを提供している。すなわち、インターネットユーザの顧客は、家庭内のパソコン70を用い、一般公衆回線80及びプロバイダ90を介してホームページ21にアクセスし、どのような商品の登場を望んでいるか、あるいは既存の商品に対する改善点等の需要情報を入力可能であり、この意味で、当該ホームページ21が需要情報取得手段を構成する。

【0019】本実施形態においては、ホームページ21にアクセスした顧客が上記需要情報を直接入力する構成としてあるが、需要情報を取得するという意味では、必ずしもかかる構成にとらわれることはない。例えば、予め定められた質問に対して、YES/NO形式で回答を得るなどして、少なくとも顧客がどのようなことを欲しているかという情報を取得することができれば良く、適宜変更してもかまわない。

【0020】また、ホームページ21は、かかるアンケート21aを入力する前に、インターネットのユーザを一意に識別可能な個人識別情報であるメールアドレスの

入力为顾客に対して要求し、同メールアドレスの入力を待ってアンケートの入力を可能とする。そして、アンケート21aの入力が終了すると、その入力内容を図示しないハードディスクに格納するとともに、アンケートに回答した顧客に対して所定のポイントを付与し、上記メールアドレスに基づいて顧客の累計ポイントを記憶する。

【0021】ここにおける累計ポイントを記憶する技法としては、種々の既知技法を適用可能であるが、本実施形態においては、図示しないRDBMS (Relational Data Base Management System) と、レコード操作アプリケーションとを用いて実現している。すなわち、RDBMSを用いて、上述したようにして得られた顧客のメールアドレスと、このメールアドレスに対応する顧客の累計ポイントとからなるレコードを記憶する。

【0022】そして、後述するように公衆デジタル回線50を通して小売店30のPOS端末40からメッセージを受け取ると、同レコード操作アプリケーションが、同メッセージに含まれる顧客のメールアドレスを用いてレコードを検索し、該当するレコードに対してレコード操作を行う。この意味で、上記RDBMSとレコード操作アプリケーションとがポイント記憶手段を構成する。

【0023】本実施形態においては、顧客のメールアドレスという個人識別情報に基づいて、累計ポイントを記憶する構成としてあるが、かかる個人識別情報とは、少なくとも各顧客を一意に識別することができるものであれば良く、メールアドレス以外とすることも可能である。例えば、顧客の氏名を個人識別情報として用いても良いし、顧客の使用パソコンのネットワークアドレスを個人識別情報として用いても良い。ただし、本実施形態のように、顧客のメールアドレスを個人識別情報として記憶しておけば、新商品の案内等を顧客に対してメール送信することも可能である。

【0024】さらに、本実施形態におけるポイント管理装置は、上記ポイント操作手段及び販売実績取得手段として、小売店30側のPOS端末40を備えており、このPOS端末40は、上記情報読取手段として、ICカード読み取り機41を備えている。ICカード読み取り機41は、POS端末40に接続され、顧客のメールアドレスを記憶させたICカード41aから同メールアドレスを読み取ってPOS端末40に出力する。かかるICカード41aは、インターネットのメールアドレスを有する顧客が管理局10に対して請求することにより取得することが可能である。

【0025】POS端末40は、図示しない複数のアプリケーションを有する電子計算機及びその周辺機器であるディスプレイ、キーボード、レシート発行機等から構成される。そして、顧客の商品購入時に、POS端末40は、ICカード読み取り機41からメールアドレスを

取得し、同メールアドレスに該当するレコードの検索メッセージを管理局10のサーバ20に対して送出する。

【0026】一方、サーバ20がこの検索メッセージを受信すると、上記レコード操作アプリケーションが上記RDBMSにて記憶されるレコードを検索し、該当するレコードを検索メッセージの送信元POS端末40に送信する。これを受信したPOS端末40は、図示しないディスプレイに累計ポイントを表示させる。

【0027】ここにおいて、POS端末40のオペレータは、同累計ポイントに応じて購入額から所定金額分の割引を行うとともに、その割引に使用したポイントと同累計ポイントから減算し、割引後の購入額に応じて新たにポイントを加算する。このようにして演算された累計ポイントは、管理局10のサーバ20に送信され、上記レコード操作アプリケーションが上記RDBMSにて記憶されるレコードの更新を行う。もちろん、かかる割引を行わないときは、購入額に応じたポイントを加算するのみであり、加算後の累計ポイントが管理局10のサーバ20に送信され、更新が行われる。

【0028】次に、本実施形態の動作を説明する。インターネットユーザの顧客は、自身の所有するパソコン70を用い、一般公衆回線80及びプロバイダ90を介してサーバ20内のホームページ21にアクセス可能であり、ホームページ21は、所定のアンケート21aを提供する。

【0029】このアンケート21aは、顧客からの回答を受け付けるにあたり、顧客自身のメールアドレスの入力を要求し、同メールアドレスの入力を待ってアンケートへの回答を受け付ける。そして、アンケート21aに対する回答の入力が終了すると、ホームページ21は、図示しないハードディスクに、かかるアンケートに対する回答を記憶せしめるとともに、アンケートに回答した顧客に対してポイントを付与し、上述したようにしてRDBMSとレコード操作アプリケーションを連動せしめて顧客の累計ポイントを管理する。

【0030】ところで、このようにしてアンケート21aに回答した顧客は、管理局10に対して自身のメールアドレスを記憶させたICカード41aの発行を請求し、小売店30にて商品を購入する際に、ICカード41aを持参する。そして、POS端末での会計時に、ICカード読み取り機41にてICカード41aに記憶された顧客のメールアドレスが取得され、同メールアドレスに対応する累計ポイントが公衆デジタル回線50を介して取得され、POS端末40の図示しないディスプレイに表示される。

【0031】ここで、POS端末のオペレータは、同累計ポイントに応じて、購入額から所定金額分の割引を行い、その割引分に相当するポイントを累計ポイントから減算するとともに、割引後の購入額分のポイントを加算する。このようにして演算された累計ポイントは、公衆

デジタル回線50を介してサーバに返信され、これを受信した上記レコード操作アプリケーションは、対応するレコードを更新する。

【0032】このように、管理局10のサーバ20と、複数の地域に散在する小売店30のPOS端末40とを公衆デジタル回線50を用いて接続して各小売店30における販売実績情報を収集するとともに、サーバ20をインターネットに接続してホームページを開設し、当該ホームページにて顧客の需要情報を収集するようにしたため、単なる市場調査のみならず、顧客の潜在ニーズに関する情報についても取得することが可能なポイント管理装置を提供することができる。

【0033】

【発明の効果】以上説明したように本発明は、単なる市場調査のみならず、顧客の潜在ニーズに関する情報についても取得することが可能なポイント管理装置を提供することができる。また、請求項2にかかる発明によれば、ネットワーク上における既存の個人識別情報を用いることにより、ポイント管理が容易となる。

【0034】また、請求項3にかかる発明によれば、ポイント操作する度に、個人識別情報を手入力することな

く、オペレータの負担を軽減することができる。さらに、請求項4にかかる発明は、既存の広域ネットワークであるインターネットを用いて、需要情報を取得することができるため、新たにネットワークを構築する必要がなく、コストを削減することができる。

【図面の簡単な説明】

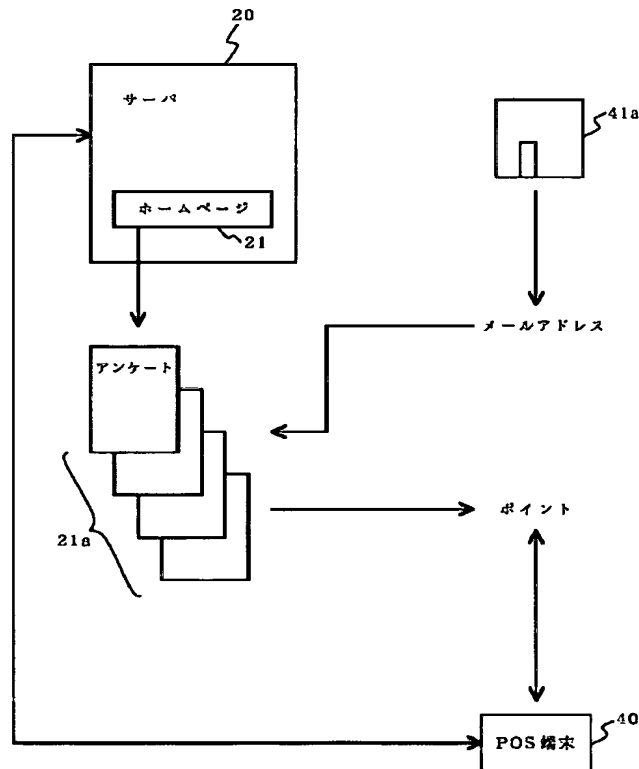
【図1】本発明の一実施形態にかかるポイント管理装置を示すブロック図である。

【図2】サーバにおける入出力を示す概略図である。

【符号の説明】

- 10 管理局
- 20 サーバ
- 30 小売店
- 40 POS端末
- 41 ICカード読み取り機
- 41a ICカード
- 50 公衆デジタル回線
- 60 専用線
- 70 パソコン
- 80 一般公衆回線
- 90 プロバイダ

【図2】



【図1】

